Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области

Тюмень, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ 3
1.1. Термины и определения 3
1.2. Нормативно-правовые основания 4
1.3. Цели и задачи 7
1.4. Источники и методы сбора информации 7
1.5. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности 9
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОКО 43
II. Основная часть 49
2.1.1. Объекты независимой оценки (средние общеобразовательные организации) 49
2.2.1. Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (средние общеобразовательные организации) 49
2.3.1. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 50
2.4.1. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 53
2.5.1. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ..55
2.6.1 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 57
2.7.1 Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 59
2.3.2. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 50
2.4.2. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 53
2.5.2. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ...55
2.6.2. Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации ....**Error! Bookmark not defined.**
2.7.2. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 59
2.3.3. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 50
2.4.3. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 53
2.5.3. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов ...55

2.6.3 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.....**Error! Bookmark not defined.**

2.7.3. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 59

2.3.4. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации.....50

2.4.4. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.....53

2.5.4. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов...55

2.6.4 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.....57

2.7.3. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 59

III Заключение, сводные результаты исследования.....62

Сводные результаты общеобразовательной организации.....62

Заключение.....63

IV. Приложение к итоговому отчету 64

Ранжированный рейтинг общеобразовательной организации. 64

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....65

Предложения, пожелания от респондентов.....66

I. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

Получатели образовательных услуг – обучающиеся организаций, старше 14 лет, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального

обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители)

ДО - дошкольное образование

ОО- общее образование

ДОД – дополнительное образование детей

СПО- среднее профессиональное образование

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья

1.2. Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области проведена независимая оценка в отношении 139 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

− Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

− Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

− Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

− Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими

организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.3. Цели и задачи

Цель исследования: Получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Задачи исследования:

1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;

2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

1.4. Источники и методы сбора информации

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об образовательных организациях;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях

Сбор информации о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) происходил по средствам личных визитов независимого эксперта в организацию.

Анализ официальный сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

1.5. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.

		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей

Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) **($П_{инф}$)**	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{стенд}$)**	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{сайт}$)**	1-100 баллов	

Вариант 1.Для сферы образования:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{норм}$**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

$И_{стенд}$– объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$–объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$– объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают;

$И_{норм\text{-}стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$И_{норм\text{-}сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации *(количество единиц информации)*	
		На стенде *	На сайте
Сфера образования*(высшее и дополнительное профессиональное образование)*	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*	17(15**)	50(44**)
Сфера образования*(основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)*	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*	15(**)	50(**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.
** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**$И_{норм}$**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

Для дошкольной образовательной организации

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами *(в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты):*

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации

на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15}{15} + \frac{39}{44}\right) \times 100$$

$$0{,}5 \times (1 + 0{,}89) \times 100 = 0{,}5 \times 189 = 94{,}50 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- **количество функционирующих дистанционных способов**взаимодействия	по **30 баллов** за	Для расчета

	обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **($П_{дист}$)**		услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	*(от одного до трех способов включительно)* **($С_{дист}$)**	каждый способ **($Т_{дист}$)**	формула (1.2)
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \qquad (1.2)$$

где

$Т_{дист}$– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1:

(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **($П^{откр}_{уд}$)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **($Ч_{общ}$)**).	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{стенд}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{сайт}$)**	0-100 баллов	

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1:

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0{,}5889 \times 100 = 58{,}89 = 59 \text{ баллов}.$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2:

$$0{,}5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0{,}5 \times (0{,}378+0{,}889) \times 100 = 0{,}6365 \times 100 = 63{,}65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($К^1$)		$К^1=(0{,}3\times П_{инф} + 0{,}3\times П_{дист} + 0{,}4\times П^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

Пример расчета значения критерия 1(по значениям показателей в варианте 1)

$П_{инф}$- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.
$П_{дист}$- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.
$П^{откр}_{уд}$- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$К^1= (0{,}3 \times 42) + (0{,}3 \times 60) + (0{,}4 \times 59) = 12{,}6 + 18 + 23{,}6 = 54{,}2 = 54 \text{ балла}$$

Показатели, характеризующие

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,

В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **($П_{комф.усл}$)**	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф.}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т_{комф}$)**	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			(возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			

$$\mathbf{П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф},} \qquad \mathbf{(2.1)}$$

где:

$\mathbf{Т_{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$\mathbf{С_{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\mathbf{П_{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1:

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2:

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов \times 5\ условий = 100\ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3:

$\mathbf{П_{комф.усл}}$**= 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$\mathbf{П^{обр}_{ожид}} = \frac{\mathbf{П_{комф.усл}+П^{комф}_{уд.}}}{\mathbf{2}} \qquad \mathbf{(2.2обр)}$$

где

$\mathbf{П_{комф.усл}}$**-** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$\mathbf{П^{комф}_{уд}}$- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Вариант 3. В сфере образования

Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$\mathbf{П_{комф.усл}}$**-** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов

$\mathbf{П^{комф}_{уд}}$**-** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг,удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации»организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

$П^{о}_{ожид}$= (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**($П^{комф}_{уд}$)**	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **($У^{комф}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \qquad (2.3)$$

где
$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;
$Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3:

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0{,}8889 \times 100 = 88{,}89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий		**$К^2=(0{,}3\times П_{комф.усл} + 0{,}4\times П_{ожид} + 0{,}3\times П^{комф}_{уд})$**	100 баллов

предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)			

Показатели, характеризующие

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[4]	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. **($П^{орг}_{дост}$)**	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:[4] 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **($С^{орг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{орг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:
$Т^{орг}_{дост}$– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
$С^{орг}_{дост}$– количество условий доступности организации для инвалидов.
При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **($П^{орг}_{дост}$)**принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
4) наличие сменных кресел-колясок.

$С^{орг}_{дост}$ –количество условий доступности организации для инвалидов – 4.
$Т^{орг}_{дост}$ -количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$П^{орг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2:

$П^{орг}_{дост}$ = 100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **($П^{услуг}_{дост}$)**	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) **($С^{услуг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{услуг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$)принимает значение 100 баллов.

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$С^{орг}_{дост}$ –количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$Т^{орг}_{дост}$ -количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$П^{услуг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2:

$П^{услуг}_{дост}$ **= 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($П^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \qquad (3.3)$$

где
$У^{дост}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$У^{дост}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;
$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3:

$$П^{дост}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0{,}7142 \times 100 = 71{,}42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1	$К^3=(0{,}3\times П^{орг}_{дост} + 0{,}4\times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3\times П^{дост}_{уд})$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности

для инвалидов – 80 баллов;

$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$П^{дост}_{уд}$- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$К^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов}.$$

Показатели, характеризующие

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($П^{перв.конт}_{уд}$)	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1:

$$П^{перв.конт}_{уд} = (130 : 150) \times 100 = 0{,}8667 \times 100 = 86{,}67 = 87 \text{ баллов}.$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**($П^{оказ.услуг}_{уд}$)**	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **($У^{оказ.услуг}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

У$^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

Ч$_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2:

$$\mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0{,}9667 \times 100 = 96{,}67 = 97\ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**(П$^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$)**	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(У$^{\text{вежл.дист}}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Ч$_{\text{общ}}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

$$\mathbf{П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100,} \qquad \mathbf{(4.3)}$$

где

У$^{\text{вежл.дист}}$- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Ч$_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$У^{вежл.дист}$- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (70 : 95) \times 100 = 0{,}7368 \times 100 = 73{,}68 = 74 \text{ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)	1	*Для организаций в сфере образования:* $$К^4 = (0{,}4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0{,}4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0{,}2 \times П^{вежл.дист}_{уд})$$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования:

$П^{перв.конт}_{уд}$–доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$П^{оказ.услуг}_{уд}$– доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$П^{вежл.дист}_{уд}$– доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$К^4 = (0{,}4 \times 87) + (0{,}4 \times 97) + (0{,}2 \times 74) = 34{,}8 + 38{,}8 + 14{,}8 = 88{,}4 = 88 \text{ баллов}$$

Показатели, характеризующие

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**($П_{реком}$)**	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**$У_{реком}$**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**$Ч_{общ}$**)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.1)$$

где

$У_{реком}$- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$У_{реком}$- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$П_{реком} = (125 : 250) \times 100 = 0{,}50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[5]	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**($П^{орг.усл}_{уд}$)**	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **($У^{орг.усл}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере образования – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$П_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0{,}92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

---

[5]Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере образования, – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**($П_{уд}$)**	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **($У_{уд}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.3)$$

где

$У_{уд}$- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$П_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0{,}80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)	1	*В сфере образования:* $К^5=(0{,}3\times П_{реком} + 0{,}2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0{,}5\times П_{уд})$	100 баллов

Пример расчета значения критерия5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

$П_{реком}$–доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$П^{орг.усл}_{уд}$–доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$\mathbf{П_{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах– 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$\mathbf{К^5 = 0{,}3 \times 50 + 0{,}2 \times 92 + 0{,}5 \times 80 = 15 + 18{,}4 + 40 = 73{,}4 = 73\ балла}.$$

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$\mathbf{S_n = \sum K^m_n / 5,} \qquad \mathbf{(6)}$$

где:

$\mathbf{S_n}$– показатель оценки качества n-ой организации;

$\mathbf{K^m_n}$ – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах /по варианту 1/):

$$\mathbf{S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71{,}6 = 72\ балла.}$$

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

$$\mathbf{S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou},} \qquad \mathbf{(7)}$$

где:

$\mathbf{S^{ou}}$ – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$\mathbf{S^{ou}_n}$– показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou}– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-йотрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Номер организации (n) / Показатель оценки качества	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферыв субъекте Российской Федерации(муниципальном образовании)N^{ou}=7

$$S^{ou}= (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^u=\sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации(муниципальном образовании);

S^{ou}– показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации(муниципальном образовании);

Q_u– количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)проводилась независимая оценка качества.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОКО

Перечень показателей НОКО соответствует Единому порядку расчета показателей за исключением следующих особенностей расчета:

1) *Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендахв помещении организации; на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».*

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте[4] и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 2 и 3 соответственно.

Определение фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы:

1 – информация представлена в полном объеме (например, представлен документс копиями всех приложений),

0,5 – информация представлена частично (например, представлен основной документ без приложений или представлены не все необходимые документы/информация);

0 – информация отсутствует (документ(ы) не представлен(ы).

[4] В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона № 273-ФЗ, пунктами 3-15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802), а также приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831

«Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

2) Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличиеи понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличиеи доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации».

При оценке условия *«наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться санитарными правилами СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыхаи оздоровления детей и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28, далее – правила СП 2.4.3648-20), Санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 июня 2020 г. № 16, далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20) и использовать следующий алгоритм расчета:

комфортное условие обеспечивается – санитарно-гигиенические помещения имеютсяв необходимом количестве, чистота помещений соблюдается, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве; комфортное условие не обеспечивается – отсутствуют в образовательной организациив необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения или помещения присутствуют в необходимом количестве, но не обеспечивается чистота помещений, отсутствуют средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага).

Для организаций с круглосуточным пребыванием обучающихся (воспитанников) к санитарно-гигиеническим помещениям относятся: душевые, умывальные, туалеты для проживающих и пр.

При оценке условия *«санитарное состояние помещений организации»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20, санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20. Подлежат осмотру помещения для реализации образовательных программ (аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки), для ДО – комнаты по присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты), или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные); для СПО – производственные мастерские, лаборатории), актовый зал, обеденный зал (столовая, буфет), гардероб, библиотека, спортивный зал, спортивные и игровые площадки, помещения для оказания медицинской помощи (в случаях, установленных

законодательством).

3) Показатель «Время ожидания предоставления услуги» для сферы образования не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$) проводится по формуле:

$$(К1*0,5)+(К3*0,5)$$

где:

– $К1$ – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий,в которых осуществляется образовательная деятельность»;

$К3$ – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенныхкомфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

4) Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации,и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».

При расчете данного показателя необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309
«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требованийпо обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещенийв организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты

населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ( ) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок; значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличиевыделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов / наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. целесообразно использовать для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований).

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКОу образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки (например, полное отсутствие парковочной территории, отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов»в 20 баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом введенных рекомендаций для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, а также малокомплектных школ и школ, расположенныхв труднодоступной местности).

5) Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидовпо слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и инойтекстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

При расчета данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведениянезависимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ( ) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступностииз представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидовпо зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидовпо зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

6) Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».

В случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется.

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$):

$$(К1*0,6)+(К2*0,4)$$

где:

$K1$ – оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»;

$K2$ – оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещены на официальном сайте Минтруда России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok/files.

II. Основная часть

2.1.1. Объекты независимой оценки (средние общеобразовательные организации)

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек. Объект независимой оценки – общеобразовательные организации.

2.2.1. Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (средние общеобразовательные организации)

Таблица 1 Объем выборочной совокупности

№ п.п.	Организация	Численность получателей услуг организации	Количество респондентов	**Доля респондентов**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	51	54	**105,9**

2.3.1. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 1.1.

Таблица 1.1 Баллы по критерию 1.1.1

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	MAX количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	MAX количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	14	14	100	49	51	96	**98**

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2.1. Баллы по критерию 1.2.1

№ п.п.	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	+	+	+	+	**100**

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации
**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.1.

Таблица 3.1. Баллы по критерию 1.3.1.

№ п.п.	Организация	Количество оценивших стенд	Количество удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Количество удовлетворенных	Баллы по сайту	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	50	50	100	50	50	100	**100**

2.4.1. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 4.

Таблица 4.1. Баллы по критерию 2.1.1

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гитиенических	Санитарное состояние помещений организации	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	+	+	+	+	+	**100**

2.2.1 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1.1. и 2.3.1.**

2.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 5.1.

Таблица 5.1. Баллы по критерию 2.3.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	54	**100**

2.5.1. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 6.1.

Таблица 6.1. Баллы по критерию 3.1.1.

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	-	+	+	+	-	**60**

3.2.1. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.1.

Таблица 7.1. Баллы по критерию 3.2.1

№ п.п.	Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло				+	+	+	**100**

3.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 8.1.

Таблица 8.1. Баллы по критерию 3.3.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	1	1	**100**

2.6.1 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

4.1.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.1.

Таблица 9.1. Баллы по критерию 4.1.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	54	**100**

4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.1.

Таблица 10.1. Баллы по критерию 4.2.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	54	**100**

4.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.1.

Таблица 11.1. Баллы по критерию 4.3.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	45	45	**100**

2.7.1 Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации

5.1.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.1

Таблица 12.1. Баллы по критерию 5.1.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	52	**96**

5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.1.

Таблица 13.1. Баллы по критерию 5.2.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	53	**98**

5.3.11 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.1.

Таблица 14.1. Баллы по критерию 5.3.1.

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	**Итоговый балл**
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	54	53	**98**

III Заключение, сводные результаты исследования

Сводные результаты общеобразовательных организаций

	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг		Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5
			0,3	0,3	0,4		0,5	0,5		0,3	0,4	0,3		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
9	МКОУ СОШ с. Гастелло	97	98	100	100	99,4	100	100	100	60	100	100	88,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,3	98,1	98,1	97,6

Заключение

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области

Итоговый балл общеобразовательной организации составил – **97 баллов**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций.

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

3) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

IV. Приложение к итоговому отчету

Ранжированный рейтинг общеобразовательных организаций.

Рейтинг Общеобразовательных организаций		
№ рейтинга	Организация	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
16	МКОУ СОШ с. Гастелло	97,0

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждения выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостающие выявленные элементы по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации.

№	Название организации	Замечания
54	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Гастелло	На сайте организации полностью или частично отсутствует информация: об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года ; о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года.

2) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций на предмет наличия и функционирования способов дистанционного взаимодействия:

№	Название организации	Замечания
54	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Гастелло	Замечаний нет

3) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности как образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.

№	Название	Замечания
54	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Гастелло	На прилегающей территории и в помещении организации отсутствуют: пандусы; специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образование наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Предложения, пожелания от респондентов.

1. Общеобразовательные организации.

Организации основного общего образовани	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
9 МКОУ СОШ с. Гастелло	Отменить вторую смену